

## IBM Digital Experience on Cloud

Bruksbetingelsene ("Bruksbetingelsene" eller "ToU") består av denne IBM Bruksbetingelser – Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud ("Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud") og dokumentet med tittelen IBM Bruksbetingelser – Generelle betingelser ("Generelle betingelser") som er tilgjengelig på følgende URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Hvis det oppstår motstrid, gjelder Betingelser for et bestemt IBM SaaS-tilbud foran Generelle betingelser. Kunden aksepterer Bruksbetingelsene ved å bestille, åpne eller bruke IBM SaaS.

Bruksbetingelsene er underlagt IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement eller IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, avhengig av hva som er aktuelt, ("Avtalen"), som sammen med Bruksbetingelsene utgjør den fullstendige avtalen.

### 1. IBM SaaS

Følgende IBM SaaS-løsninger er dekket av disse Betingelsene for et bestemt IBM SaaS-tilbud:

- IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity Instance

### 2. Målenheter for omkostninger

IBM SaaS selges under en av følgende målenheter for omkostninger som spesifisert i Transaksjonsdokumentet:

- a. **Forekomst** (Instance) er en målenhet for anskaffelse av IBM SaaS. En Forekomst er tilgang til en bestemt konfigurasjon av IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for hver Forekomst av IBM SaaS som gjøres tilgjengelig for tilgang og bruk i løpet av måleperioden som er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument.
- b. **Engasjement** (Engagement) er en målenhet for anskaffelse av tjenestene. Et Engasjement består av spesialist- og/eller opplæringstjenester knyttet til IBM SaaS. Det må anskaffes tilstrekkelig antall rettigheter for å dekke hvert Engasjement.

### 3. Priser og fakturering

Beløpet som skal betales for IBM SaaS, er oppgitt i et Transaksjonsdokument.

#### 3.1 Pris for del av måned

Prisen for en del av en måned som fremkommer i Transaksjonsdokumentet, kan være en forholdsmessig beregnet pris.

#### 3.2 Priser for oppsett og On-demand-oppsett

IBM skal fakturere et beløp for oppsett ved oppstart av IBM SaaS som fremkommer i Transaksjonsdokumentet. Beløp for On-demand-oppsett som fremkommer i Transaksjonsdokumentet, skal gjelde når Kunden ber om aktivering av On-Demand-delen.

### 4. Alternativer for fornyelse av Abonnementsperiode for IBM SaaS

Det fremkommer i Kundens Kjøpsbevis om IBM SaaS blir fornyet ved slutten av Abonnementsperioden, ved en av følgende beskrivelser:

#### 4.1 Automatisk fornyelse

Hvis Kundens Kjøpsbevis (PoE) angir at Kundens fornyelse er automatisk, kan Kunden si opp IBM SaaS-abonnementsperioden som er i ferd med å utløpe, med skriftlig forhåndsvarsel til Kundens IBM-salgrepresentant eller IBM Business Partner minst 90 dager før utløpsdatoen som er angitt i Kjøpsbeviset. Hvis IBM eller Kundens IBM Business Partner ikke mottar et slikt oppsigelsesvarsel innen utløpsdatoen, blir den utløpende Abonnementsperioden fornyet automatisk enten for ett år eller for samme varighet som den opprinnelige Abonnementsperioden, avhengig av hva som fremgår av Kjøpsbeviset.

## 4.2 Fortløpende fakturering

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelse er fortløpende, har Kunden fortsatt tilgang til IBM SaaS og blir fortløpende fakturert for bruken av IBM SaaS. Hvis Kunden ønsker å opphøre med bruken av IBM SaaS og stoppe den fortløpende faktureringsprosessen, må Kunden gi IBM eller Kundens IBM Business Partner 90 dagers skriftlig forhåndsvarsel om oppsigelse av IBM SaaS. Ved oppsigelse av Kundens tilgang blir Kunden fakturert for alle utestående beløp for tilgang i måneden oppsigelsen trer i kraft.

## 4.3 Fornyelse nødvendig

Når Kjøpsbeviset angir at Kundens fornyelsestype er "terminate", avsluttes IBM SaaS ved utløpet av Abonnementsperioden, og Kundens tilgang til IBM SaaS blir fjernet. Hvis Kunden ønsker fortsatt bruk av IBM SaaS etter sluttdatoen, må Kunden sende en bestilling til Kundens IBM-salgsrepresentant eller IBM Business Partner for å anskaffe en ny Abonnementsperiode.

## 5. Teknisk støtte

I Abonnementsperioden og etter at IBM har varslet Kunden om at tilgangen til IBM SaaS er tilgjengelig, gis teknisk støtte for IBM SaaS via telefon, e-post og et online-system for problemrapportering. Alle bearbeidelser, oppdateringer og annet materiale som IBM leverer som en del av slik teknisk støtte, anses som en del av IBM SaaS og er derfor underlagt disse Bruksbetingelsene. Teknisk støtte er inkludert i IBM SaaS og er ikke tilgjengelig som en egen løsning.

Det finnes mer informasjon om tilgjengelighet, e-postadresser, online-systemer for problemrapportering samt andre kommunikasjonsmetoder og -prosesser for teknisk støtte her:

[http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm\\_digital\\_experience\\_on\\_cloud](http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm_digital_experience_on_cloud).

Alvorsgrad	Definisjon av alvorsgrad	Mål for kontakttid	Dekningstid	Mål for løsningsstid
1	<b>Kritisk virkning på forretningsdriften/tjeneste nede:</b> Virksomhetskritiske funksjoner er ikke i driftsmessig stand eller et viktig grensesnitt fungerer ikke. Dette gjelder vanligvis et produksjonsmiljø og indikerer en mangel på tilgang til tjenester, noe som har kritisk innvirkning på driften. Denne situasjonen krever en umiddelbar løsning.	Innen 30 minutter i arbeidstiden	24x7	Innen 4 timer i arbeidstiden
2	<b>Betydelig virkning på forretningsdriften:</b> En forretningsfunksjon eller funksjon i tjenesten har betydelig begrenset bruksmulighet eller Kunden står i fare for å ikke nå sine tidsfrister.	Innen 2 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden	Innen 12 timer i arbeidstiden
3	<b>Liten virkning på forretningsdriften:</b> Angir at tjenesten eller funksjonen kan brukes, og at den ikke har en kritisk virkning på driften.	Innen 4 timer i arbeidstiden	M-F i arbeidstiden	Innen 24 timer i arbeidstiden
4	<b>Minimal virkning på forretningsdriften:</b> Et spørsmål eller en forespørsel som ikke er av teknisk art.	Innen 1 arbeidsdag	M-F i arbeidstiden	Innen 48 timer i arbeidstiden

### Tjenester som ikke dekkes av teknisk støtte

Teknisk støtte omfatter ikke hjelp til følgende:

- Design og utvikling av applikasjoner;
- Problemer som skyldes Kundens bruk av IBM SaaS i andre miljøer enn dets spesifiserte driftsmiljø; eller
- Hjelp til Kundens eller en tredjeparts produkter og tjenester, eller problemer som skyldes bruk av IBM SaaS sammen med Kundens eller en tredjeparts produkter eller tjenester.

## **6. Tilleggsbetingelser for IBM SaaS**

### **6.1 Informasjonskapsler (cookies)**

Kunden er innforstått med og aksepterer at IBM som en del av normal drift og støtte for IBM SaaS kan samle inn personopplysninger fra Kunden (Kundens ansatte og kontraktører) knyttet til bruken av IBM SaaS, gjennom sporing og andre typer teknologi. IBM gjør dette for å samle inn bruksstatistikk og informasjon om hvor effektivt IBM SaaS er, med formål å forbedre brukeropplevelsen og/eller tilpasse interaksjonen med Kunden. Kunden bekrefter at Kunden skal innhente eller har innhentet samtykke til at IBM kan behandle de innsamlede personopplysningene for formålet beskrevet ovenfor, innenfor IBM, andre IBM-selskaper og deres underleverandører, der IBM og IBMs underleverandører driver virksomhet, i henhold til gjeldende lovgivning. IBM skal etterkomme forespørsler fra Kundens ansatte og kontraktører om tilgang til og oppdatering, retting eller sletting av deres innsamlede personopplysninger.

### **6.2 "Derived Benefit Locations"**

Der det er aktuelt, er skatter og avgifter basert på steder der Kunden oppgir å dra fordel av IBM SaaS. IBM skal benytte skatter og avgifter basert på forretningsadressen som er oppgitt ved bestilling av en IBM SaaS-løsning, som primært fordelssted (primary benefit location), med mindre Kunden oppgir annen informasjon til IBM. Kunden er ansvarlig for å holde slik informasjon oppdatert, og informere IBM om eventuelle endringer.

### **6.3 Linker til tredjepartsnettsteder eller andre tjenester**

Hvis Kunden eller en IBM SaaS-bruker overfører Innhold til et tredjepartsnettsted eller annen tredjepartstjeneste som er linket til eller tilgjengelig fra IBM SaaS, gir Kunden og IBM SaaS-brukeren IBM tillatelse til en slik overføring av Innhold, men en slik samhandling skjer kun mellom Kunden og tredjepartens nettsted eller tjeneste. IBM gir ingen garantier eller løfter for slike tredjepartsnettsteder eller -tjenester, og har ikke noe ansvar for slike tredjepartsnettsteder eller -tjenester.

### **6.4 Begrenset bruk av Aktiveringsprogramvare**

IBM WebSphere Portal Server (Portal) distribueres sammen med denne IBM SaaS og kan bare implementeres som en del av Kundens interne utviklings- og testmiljøer for interne aktiviteter som ikke er produktionsaktiviteter, inkludert, men ikke begrenset til, testing, ytelsestilpasning, feildiagnose, ytelsestesting (benchmarking), opprioritering, kvalitetssikring og/eller utvikling av internt brukte tillegg til eller utvidelser av Portal ved hjelp av publiserte programmeringsgrensesnitt. Kunden kan ikke bruke noen del av Portal til andre formål uten å anskaffe de aktuelle produktionsrettighetene atskilt fra Kundens abonnement på IBM SaaS.

### **6.5 Kode og tester levert av Kunden**

Kode levert av Kunden kan implementeres i IBM SaaS med følgende begrensninger:

- Kode levert av Kunden kan bare bruke utvidelses-APIer for IBM Web Content Manager (WCM) som tilpassede arbeidsflythandlinger, plugin-moduler for gjengivelse, tekstleverandører og annet til bruk innenfor WCM slik det er dokumentert på Knowledge Center-nettstedet på denne adressen: [http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SSHRKX\\_8.5.0/mp/wcm/wcm\\_dev\\_plugins.dita](http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SSHRKX_8.5.0/mp/wcm/wcm_dev_plugins.dita).
- En VMM (Virtual Machine Manager) kan bare konfigureres mot brukerdatalageret levert av IBM. Eksterne sikkerhetsmekanismer kan bare konfigureres via støttede brukerdeklarasjonsteknikker (for eksempel Security Assertion Markup Language (SAML)).

Kunden må levere koden for implementering i PAA-format (Portal Application Archive), og må stadfeste at Kunden har rett til å levere koden til IBM for implementering i tjenesten.

Kunden må kunne bevitne at den leverte koden fungerer på riktig måte, inkludert funksjonstester og ytelsestester på lavere nivåer, før implementering for produksjon. Videre kan Kunden ikke utføre noen type av ytelsesstresstester i IBM SaaS.

### **6.6 Bruk av innhold**

Kunden er ansvarlig for å innhente alle nødvendige tillatelser til å bruke, levere, lagre og behandle innhold i IBM SaaS og for støtte, og gir IBM rett til å gjøre det samme.

### **6.7 Støtte for ressurser fra IBM Collaboration Solutions Catalog**

IBM kan, på forespørsel fra Kunden, installere og konfigurere ressurser fra IBM Collaboration Solutions Catalog (også kalt IBM Green House, [https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home\\_full.xsp](https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home_full.xsp)) i IBM SaaS.

Alle disse ressursene (inkludert, men ikke begrenset til, Content Template Catalog, Site Builder og Script Portlet) er underlagt betingelsene som fremkommer i IBM Collaboration Solutions Catalog, og Kundens bruk av disse ressursene sammen med IBM SaaS skal utgjøre aksept av betingelsene. IBM leverer støtte for bruk av disse ressursene sammen med IBM SaaS innenfor hva som er rimelig forretningsmessig forsvarlig.

Det er videre ikke garantert at innhold som opprettes ved hjelp av disse ressursene, vil fungere på riktig måte når IBM SaaS oppgraderes. Slike oppgraderinger utføres uten manuell migrering av innhold som er opprettet av Kunden ved hjelp av disse ressursene, og slik migrering er Kundens ansvar.

## Vedlegg A

### 1. Oversikt over IBM SaaS

IBM SaaS gir en administrert Digital Experience-plattform for bygging og administrasjon av nettsteder med flere kanaler for kunder, partnere og ansatte. IBM SaaS omfatter funksjonalitet for portal, administrasjon av webinnhold, syndikering og integrering.

IBM SaaS inneholder en programvarebasert VPN-tilkobling til Kundens nettsted, som gir sikker og kryptert tilgang til driftsmiljøene.

#### 1.1 Tjenester for oppsett og On-demand-oppsett

Tjenestene IBM Digital Experience on Cloud Setup og IBM Digital Experience on Cloud On-demand Setup omfatter eksterne konsulenttenester, god praksis, opplæring og konfigurering av IBM SaaS. Disse tjenestene omfatter følgende aktiviteter:

- Bistand ved innsamling av tekniske krav;
- Bistand ved konfigurering av brukersikkerhet, VPN-tilkobling og enkeltpålogging;
- Gjennomgang av Kundens implementeringsplaner;
- Råd angående tilgjengelig dokumentasjon, opplæring og støtte; og
- Bistand med koordinering av Kundens og IBMs team ved den første konfigureringen.

### 2. Funksjonalitet i IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance

Denne SaaS-løsningen omfatter ett enkelt dedisert kjøretidsdriftsmiljø som innbefatter IBM WebSphere Portal og IBM Web Content Manager for opprettelse og administrasjon av webinnhold og tilknyttede arbeidsflyter.

### 3. Funksjonalitet i IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance

Denne SaaS-løsningen omfatter et dedisert kjøretidsdriftsmiljø for produksjon, og et redigeringsmiljø som innbefatter IBM WebSphere Portal og IBM Web Content Manager for opprettelse og administrasjon av webinnhold og tilknyttede arbeidsflyter.

#### 3.1 "Client Success Management"-tjenester

IBM utfører inntil fire (4) timer per uke med eksternt leverte assistansetjenester vedrørende "Client Success Management" for IBM SaaS. Disse tjenestene omfatter, men er ikke begrenset til, råd vedrørende aktiviteter for planlagt vedlikehold og nødvedlikehold, hjelp til løsning av samt råd vedrørende nedetider, råd vedrørende nye produktfunksjoner og beste praksis for implementering, trekke inn andre IBM-eksperter der dette er hensiktsmessig, samle inn Kundens tilbakemeldinger om tjenesten, samt generelt fungere som Kundens talsmann i abonnementsperioden.

### 4. Valgbare funksjoner

#### 4.1 IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity

IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity kan anskaffes for å øke behandlingskapasiteten til IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS med 2 virtuelle CPUer per Forekomst.

#### 4.2 IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity

IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity kan anskaffes for å øke behandlingskapasiteten til IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS med 2 virtuelle CPUer per Forekomst.

## Vedlegg B

IBM skal oppfylle følgende servicenivåforpliktelser ("Servicenivåavtale" (SLA)) for IBM SaaS, som gjelder hvis det er oppgitt i Kundens Kjøpsbevis (PoE) eller Transaksjonsdokument:

Den versjonen av Servicenivåavtalen som er gjeldende ved start eller fornyelse av avtaleperioden for Kundens abonnement, skal gjelde. Kunden er innforstått med at Servicenivåavtalen ikke gir Kunden noen garanti.

### 1. Definisjoner

- a. **Avtalemåned** er hver enkelt hele måned i avtaleperioden for IBM SaaS målt fra klokken 00:00 Eastern US Time på den første dagen i måneden og til og med klokken 23:59 Eastern US Time på den siste dagen i måneden.
- b. **Hendelse** er en situasjon eller et sett med situasjoner som sammen fører til en mangel på oppfyllelse av en Servicenivåavtale.
- c. **Krav** er et krav som Kunden sender til IBM i forbindelse med at en Servicenivåavtale ikke er oppfylt i løpet av en Avtalemåned.
- d. **Nedetid** er en periode der produksjonssystembehandlingen for IBM SaaS har stoppet, og ingen av Kundens brukere kan bruke noen aspekter av IBM SaaS som de har tillatelse til å bruke. Nedetid omfatter ikke perioder der IBM SaaS ikke er tilgjengelig på grunn av følgende:
  - En planlagt eller bekjentgjort nedetid for vedlikehold;
  - Hendelser eller årsaker utenfor IBMs kontroll (naturkatastrofer, Internett-nedetid, nødvedlikehold, osv.);
  - Problemer med Kundens eller en tredjeparts applikasjoner, utstyr eller data;
  - Kundens unnlattelse av å bruke nødvendige systemkonfigurasjoner og støttede plattformer for tilgang til IBM SaaS; eller
  - IBMs overholdelse av utforminger, spesifikasjoner eller instruksjoner gitt IBM av Kunden eller av en tredjepart på Kundens vegne.
- e. **Tilgjengelighetskreditering** er den kompensasjonen IBM gir for et godkjent Krav. Tilgjengelighetskrediteringen kan gis i form av en kreditering eller et fradrag mot en fremtidig faktura for abonnementet på IBM SaaS.

### 2. Tilgjengelighetskrediteringer

- a. For å kunne sende inn et Krav må Kunden ha logget en problempost med Alvorsgrad 1 for hver Hendelse hos IBMs Help Desk for teknisk støtte innen 24 timer etter at Kunden først ble oppmerksom på at Hendelsen påvirket Kundens bruk av IBM SaaS. Kunden må oppgi all nødvendig informasjon om Hendelsen og i rimelig grad hjelpe IBM med å utføre diagnose og finne en løsning for Hendelsen.
- b. Kunden må sende Kravet om en Tilgjengelighetskreditering senest tre (3) arbeidsdager etter slutten av Avtalemåneden der Kravet oppstod.
- c. Tilgjengelighetskrediteringer skal baseres på varighet av Nedetid målt fra tidspunktet Kunden rapporterer at Kunden først ble påvirket av Nedetiden. For hvert gyldig Krav skal IBM benytte høyeste aktuelle Tilgjengelighetskreditering basert på oppnådd Servicenivå i løpet av hver Avtalemåned som vist i tabellen nedenfor. IBM gir ikke flere Tilgjengelighetskrediteringer for samme Hendelse i samme Avtalemåned.
- d. For Pakket Tjeneste (flere IBM SaaS-løsninger pakket og solgt sammen for en samlet pris) blir Tilgjengelighetskrediteringen beregnet basert på den samlede månedlige prisen for den Pakkede Tjenesten, og ikke på den månedlige abonnementsprisen for hver enkelt IBM SaaS. Kunden kan bare sende inn Krav som gjelder en enkelt IBM SaaS i en pakke i en Avtalemåned, og IBM gir ikke Tilgjengelighetskrediteringer for mer enn en enkelt IBM SaaS i en pakke i en Avtalemåned.
- e. Hvis Kunden har kjøpt IBM SaaS fra en godkjent IBM-forhandler i en videresalgstransaksjon der IBM beholder hovedansvaret for å oppfylle forpliktelsene vedrørende IBM SaaS og Servicenivåavtalen, blir Tilgjengelighetskrediteringen basert på den gjeldende RSVP-prisen

(Relationship Suggested Volume Price) for IBM SaaS på det aktuelle tidspunktet, gjeldende for Avtalemåneden som Kravet gjelder, redusert med 50 %.

- f. Samlede Tilgjengelighetskrediteringer for en Avtalemåned skal ikke under noen omstendighet overstige ti prosent (10 %) av en tolvdel (1/12) av det årlige beløpet som Kunden betaler IBM for IBM SaaS.

### 3. Servicenivåer for IBM SaaS

Tilgjengelighet av IBM SaaS-løsningen IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance i løpet av en Avtalemåned er som følger:

Tilgjengelighet i løpet av en Avtalemåned	Tilgjengelighetskreditering (% av månedlig abonnementspris* for Avtalemåneden som Kravet gjelder)
< 99,50 %	2 %
<98,00 %	5 %
<94,50 %	10 %

Tilgjengelighet av IBM SaaS-løsningen IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance i løpet av en Avtalemåned er som følger:

Tilgjengelighet i løpet av en Avtalemåned	Tilgjengelighetskreditering (% av månedlig abonnementspris* for Avtalemåneden som Kravet gjelder)
< 99,93 %	2 %
< 98,80 %	5 %
< 95,00 %	10 %

Tilgjengelighet beregnes prosentvis på følgende måte: (a) totalt antall minutter i en Avtalemåned, minus (b) totalt antall minutter med Nedetid i en Avtalemåned, dividert på (c) totalt antall minutter i en Avtalemåned.

Eksempel: 45 minutter samlet Nedetid i en Avtalemåned for IBM SaaS-løsningene IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance:

43.200 minutter i en Avtalemåned med 30 dager - 45 minutter med Nedetid = 43.155 minutter	= 99,90 % Tilgjengelighet = 2 % Tilgjengelighetskreditering for < 99,93 % Tilgjengelighet i løpet av Avtalemåneden
43.200 minutter	

### 4. Unntak

Denne Servicenivåavtalen er kun tilgjengelig for IBM-kunder. Denne Servicenivåavtalen gjelder ikke følgende:

- Beta- og prøvetjenester.
- Ikke-produksjonsmiljøer, inkludert men ikke begrenset til miljøer for testing, katastrofehandtering, kvalitetssikring, opprioritering eller utvikling.
- Krav fra en IBM-kundes brukere, gjester, deltakere og godkjente inviterte som bruker IBM SaaS.